

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Usaha yang ada saat ini terdiri dari perusahaan jasa dan perusahaan dagang. Baik yang didirikan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan maupun yang didirikan dengan tidak mengejar keuntungan. Dalam operasi jasa, pemberian jasa merupakan kegiatan yang paling utama untuk memperoleh minat pelanggan.

Meski terjadi persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, namun hal inilah yang pada dasarnya memacu setiap perusahaan untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi demi memenangkan pasar. Salah satu perusahaan jasa yang sangat berperan penting dalam dunia usaha saat ini yaitu industri perhotelan. Industri perhotelan yang menjadi penelitian tugas akhir ini, praktiknya sebagian besar berorientasi dalam pelayanan jasa.

Dalam bisnis perhotelan, ada banyak produk dan jasa yang ditawarkan, misalnya pelayanan kamar, makanan, minuman dan pelayanan lainnya. Penawaran produk dan jasa perhotelan itu sendiri dilakukan dengan cara yang beragam yaitu penjualan secara tunai maupun penjualan secara kredit. Penjualan kredit melibatkan dua pihak yaitu pihak yang memberi kredit dan pihak yang menerima kredit, dimana akan timbul piutang bagi pihak kreditur dan hutang bagi pihak debitur. Akibat dari kebijakan penjualan secara kredit akan menimbulkan hak

penagihan piutang. Dalam arti luas, istilah piutang dapat dipergunakan bagi semua hak terhadap pihak lain.

Menurut Soemantri (2000 : 151), piutang merupakan hak untuk menagih sejumlah uang dari si penjual kepada si pembeli akibat dari adanya transaksi penjualan kredit. Piutang merupakan salah satu komponen dari kelompok aktiva lancar. Piutang usaha memiliki tingkat kecairan nomor dua setelah kas / bank. Piutang usaha yang muncul, apabila tidak dapat dibayarkan atau terjadi kemungkinan klien bangkrut atau menghilang, maka akan mengakibatkan munculnya piutang tak tertagih. Hal ini disebabkan karena dalam transaksi kredit ini ada tenggang waktu sebelum pelunasan hutang dari pihak debitur dan kondisi ini komponen piutang tak tertagih kemungkinan besar masih bisa terjadi.

Manajemen perusahaan dalam hal ini perlu pengawasan yang ketat terhadap pengendalian piutang untuk menghindari kerugian yang cukup besar. Tidak ada satu pun dari perusahaan yang mengharapkan bahwa dari sekian banyaknya debitur terdapat sebagian yang tidak bisa membayar kewajibannya walaupun dalam proses pemberian kredit telah diteliti sebaik-baiknya. Namun, pada kenyataannya resiko tak tertagih atas sejumlah piutang pasti akan ditemui. Untuk itu perusahaan seringkali membuat daftar piutang berdasarkan umurnya (*aging schedule*) untuk memudahkan perhitungan piutang yang beredar kemudian menghitung cadangan kerugian piutang yang akan dibebankan pada akhir periode untuk mengakomodasikan kemungkinan piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih ini biasanya oleh pihak perusahaan menetapkan persentase tertentu untuk menggambarkan seberapa besar pengaruhnya terhadap kondisi keuangan

perusahaan. Biasanya pengenalan persentasenya ditentukan berdasarkan umur piutang tersebut dan berdasarkan pengalaman periode yang lalu.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini diangkat judul “Efektivitas Pengendalian Internal Terhadap Piutang Usaha Pada Hotel Sinar 1 Sidoarjo”

## **1.2 TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pengendalian internal terhadap piutang usaha di Hotel Sinar 1 Sidoarjo

## **1.3 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

### **1. Kontribusi Praktis**

Diharapkan dapat memberikan masukan tentang kekuatan dan kelemahan organisasi dalam mengukur piutang usaha perusahaan, sehingga dapat digunakan sebagai referensi dalam memperbaiki kinerja organisasi secara keseluruhan.

### **2. Kontribusi Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan STIESIA Surabaya, serta diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam penelitian selanjutnya, sehingga diharapkan penelitian yang akan dilakukan berikutnya akan jadi lebih baik.

### 3. Kontribusi Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi Hotel Sinar 1 Sidoarjo untuk dapat meningkatkan aktivitas agar dapat berjalan dengan efektif serta mampu mengukur keadaan piutang usaha dengan lebih baik.

## 1.4 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup merupakan pembatas suatu permasalahan. Pembatasan dalam tugas akhir ini hanya berkisar pada hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang ada, yaitu terfokus pada aktivitas piutang usaha pada Hotel Sinar 1 Sidoarjo atas dasar data mengenai aktivitas organisasi yang berkaitan dengan pengendalian intern piutang usaha pada Hotel Sinar 1 Sidoarjo.

## 1.5 METODE PENGUMPULAN DATA

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang dikumpulkan serta yang digunakan adalah:

- a. Data Primer, merupakan data dan informasi yang secara langsung berhubungan dengan penelitian ini, data dikumpulkan dari sumber intern Hotel Sinar 1 Sidoarjo dengan melakukan wawancara dengan staf maupun kepala bagian terkait dengan kinerja yang telah dilakukan.
- b. Data Sekunder, merupakan dokumen-dokumen yang relevan dengan pengendalian internal atas piutang usaha pada Hotel Sinar 1 Sidoarjo.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini akan dikumpulkan melalui observasi, kegiatan wawancara, serta dokumentasi dengan cara mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan sebagai landasan teori. Prosedur-prosedur pengumpulan data dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, Menurut Indriantoro dan Supomo (2006 : 157) observasi yaitu pencatatan pola perilaku subjek (orang), objek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Hal ini dilakukan dalam rangka melengkapi data sekunder yang diperoleh dari Hotel Sinar 1 Sidoarjo dengan meninjau langsung ke bagian Back Office.
- b. Interview atau wawancara, adalah teknik pengumpulan data penelitian dengan menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian. Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara berstruktur yaitu, pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas (Sugiyono, 2008:424)
- c. Dokumentasi, adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2008:422) Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan dokumen-dokumen, arsip-arsip peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan, bahan-bahan laporan serta kebijakan yang diambil di Hotel Sinar 1 Sidoarjo.

d. Metode penelusuran data online, perkembangan internet yang sudah semakin maju pesat serta telah mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat saat ini memungkinkan para akademisi mau ataupun tidak menjadikan media online seperti internet sebagai salah satu medium atau ranah yang sangat bermanfaat bagi penelusuran berbagai informasi, mulai dari informasi teoritis maupun data-data primer ataupun sekunder yang diinginkan oleh peneliti untuk kebutuhan penelitian.

### 3. Analisa Data

Analisis data bersifat induktif/ kualitatif berdasarkan fakta -fakta yang ditemukan di lapangan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

## 1.6 JADWAL STUDI LAPANG

### 1. Waktu

Akan dilaksanakan setelah proposal penelitian disetujui dan berlangsung selama satu bulan

### 2. Tempat

Instansi : Hotel Sinar 1

Alamat : Jl. Raya Juanda 36-40 Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia

Telp : +62 31 866 7351 - 53

### 3. Subyek Penelitian

Penelitian akan dilakukan di *departement accounting*, yaitu :

a. *Chief Accounting/ Accounting Manager*

b. *General Cashier*

c. *A/R Officer*

d. *Front Office Chashier*

e. *Night Audit*

#### 4. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

##### BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian

##### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, penulis menguraikan tentang Pengertian variable yang terkait

##### BAB 3 HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Penulis akan menguraikan tentang Sejarah Perusahaan, Sruktur Organisasi, Analisa Data

##### BAB 4 PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah disampaikan pada pembahasan

##### DAFTAR PUSTAKA